



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Niet bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 36
d.d. 22 februari 2010**

**(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, drs. A. Adriaansen en
mr. J.Th. de Wit)**

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht van Consument van 21 juli 2008;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 13 oktober 2008;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 7 april 2009;
- de repliek van Consument van 6 mei 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 11 mei 2009;
- de ter zitting door Aangeslotene overgelegde stukken.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als niet-bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 december 2009.

Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument vraagt begin 2007 bij Aangeslotene een offerte voor een hypothecaire lening aan. De offerte van de hypotheekverstrekker van 26 maart 2007 betreft een totaalbedrag van € 207.000,- en bestaat uit twee leningdelen, te weten een aflossingsvrij gedeelte groot € 82.000,- tegen een rentevergoeding van 4.7% per jaar met een rentevaste periode van tien jaar en een rendementshypotheek gedeelte groot € 125.000,- eveneens tegen een rentevergoeding van 4.7% per jaar met een rentevaste periode van tien jaar.

2.2 Op 6 april 2007 stuurt de vader van Consument Aangeslotene een e-mailbericht met een aantal vragen omtrent de offerte. Aangeslotene antwoordt de vader van Consument met een e-mailbericht op 10 april 2007. Daarin schrijft Aangeslotene onder meer dat Consument het bij het e-mailbericht gevoegde beleggersformulier dient in te vullen en te retourneren aangezien dit voor de verwerking van de aanvraag noodzakelijk is.

2.3 Op 11 april 2007 zendt de vader van Consument wederom een e-mailbericht aan Aangeslotene met daarin enkele vervolgvragen naar aanleiding van het bericht van 10 april



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2007. Hij vraagt onder meer om een verlenging van de rentevaste periode naar twintig jaar, met daaraan gekoppeld de vraag of het een correcte aanname is dat het rentepercentage dan op 4,8% uitkomt. Daarnaast vraagt de vader van Consument om een beleggingsformulier.

2.4 Aangeslotene stuurt de vader van Consument op 16 april 2007 een e-mailbericht waarin staat dat de aangevraagde gewijzigde offerte enige tijd op zich kan laten wachten in verband met drukte bij de beoogde hypotheekverstrekker.

2.5 Op 15 juni 2007 zoekt de vader van Consument telefonisch contact met de beoogde hypotheekverstrekker die hem meedeelt geen aanvraag voor een gewijzigde offerte van Aangeslotene te hebben ontvangen. Consument vraagt hierop bij de hypotheekverstrekker alsnog zelf een offerte aan voor een leningbedrag van € 232.000,-. Deze offerte wordt Consument op 19 juni 2007 per e-mailbericht door de hypotheekverstrekker toegestuurd.

2.6 Het totale hypotheekbedrag wordt na een nieuw offertevoorstel van 2 juli 2007 uiteindelijk vastgesteld op € 240.000,-. Deze hypothecaire lening bestaat uit twee leningdelen van € 180.000,- respectievelijk € 60.000,-, beide tegen een rente van 5.2% per jaar en met een looptijd van 20 jaar.

2.7 Herhaalde pogingen van Consument om in contact te treden met Aangeslotene leveren geen resultaat op, waarna de vader van Consument op 3 juli 2007 per brief een claim bij haar indient in verband met de als gevolg van het tijdsverloop gestegen rente van de hypothecaire lening.

3. Geschil

3.1 Consument vordert de vergoeding van door hem geleden schade ad €19.200,-.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene is de afspraak een gewijzigde offerte aan te vragen, zoals toegezegd in het e-mailbericht van 16 april 2007, niet nagekomen. Pas nadat uit het telefonische onderhoud met de beoogde hypotheekverstrekker van 15 juni 2007 was gebleken dat de offerteaanvraag daar nimmer terecht was gekomen kon Consument actie ondernemen. Daarnaast heeft Aangeslotene verzuimd te reageren op de herhaalde telefonische pogingen van Consument met haar in contact te treden. Dit veranderde ook niet nadat Consument middels de brief van 3 juli 2007 bij Aangeslotene een claim had ingediend.

Volgens Consument is de rente voor de hypothecaire geldlening die uiteindelijk werd afgesloten 0.4% hoger uitgevallen dan op grond van de eerste offerte mocht worden aangenomen. Deze hogere rente is een direct gevolg van de stijging van de rente in de periode gelegen tussen de eerste aangevraagde offerte en de uiteindelijk geaccepteerde offerte. Afgezet tegen een looptijd van 20 jaar op een bedrag van € 240.000,- leidt dit tot een schade van € 19.200,-.

Aangeslotene stelt weliswaar hiervoor niet aansprakelijk te zijn nu de onderhandelingen zich nog in de precontractuele fase bevonden, maar die aansprakelijkheid is er volgens Consument wel degelijk aangezien Aangeslotene niets meer van zich liet horen. Dat een



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

wijziging van de offerte, zoals Aangeslotene stelt, wegens het ontbreken van een beleggersformulier niet kon worden opgevraagd, wordt gelogenstraft nu Consument bij dezelfde hypotheekverstrekker vlot een nieuwe offerte kon laten opmaken en deze bovendien snel akkoord werd bevonden.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd. De gewijzigde offerte is nooit door de beoogde hypotheekverstrekker opgemaakt omdat het bij Consument opgevraagde beleggersformulier niet door Aangeslotene kon worden aangeleverd nu Consument dit formulier, ondanks het verzoek per e-mailbericht van 10 april 2007, nimmer heeft opgestuurd. De gevraagde informatie was noodzakelijk voor de aanvraag van de gewijzigde offerte.

Opmerking verdient dat de bij Aangeslotene aangevraagde offerte voor een hypothecaire lening een bedrag van € 208.000,- bedroeg terwijl de uiteindelijke lening bij de hypotheekverstrekker € 240.000,- is geworden. Hierdoor rijst de vraag, mede nu het bedrag "eigen middelen" niet bekend was, of een offerte wel door de hypotheekverstrekker zou zijn uitgebracht, en indien deze vraag bevestigend kan worden beantwoord, of deze na het aanleveren van de gewenste stukken wel geaccepteerd zou zijn door de beoogde hypotheekverstrekker.

Daarnaast bevond het proces rond de hypothecaire lening zich in de precontractuele fase. Van aansprakelijkheid en van schade kan niet worden gesproken daar er van een overeenkomst nog geen sprake was.

Aangeslotene is van mening dat de vordering van Consument ongegrond is. Iedere vermeende aansprakelijkheid dient derhalve afgewezen te worden en voor zover er al sprake is van schade dient die voor rekening en risico van Consument te blijven.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat, alhoewel het alleszins aannemelijk is dat het tijdsverloop tussen het moment waarop Consument bij Aangeslotene een gewijzigde offerte aanvraag en het moment waarop Consument de uiteindelijk geaccepteerde offerte van de hypotheekverstrekker kreeg mede heeft geleid tot een hogere rente op de hypothecaire lening van Consument, dit tijdsverloop met zekerheid niet als enige oorzaak van deze hogere rente kan worden aangemerkt. De uiteindelijk tot stand gekomen hypotheekconstructie is immers een andere dan in de oorspronkelijke offerte werd aangeboden. Zo is sprake van een hoger leningsbedrag en een langere rentevaste periode. Dat maakt dat de rentetarieven niet zonder meer te vergelijken zijn.

4.2 Voor zover het tijdsverloop mede tot de hogere rente geeft geleid is van belang dat in de periode tussen half april en half juni 2007 zowel Aangeslotene als Consument niet voldoende alert zijn geweest. Zo had het kennelijke misverstand over het al dan niet



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

ontvangen van het beleggingsformulier door ieder van hen eerder opgemerkt moeten zijn. Als dat formulier onmisbaar was voor het verkrijgen van een gewijzigde offerte had het op de weg van Aangeslotene gelegen daar (nogmaals) om te vragen. Van Consument had onder de gegeven omstandigheden eerdere actie – het rappelleren van Aangeslotene – verwacht mogen worden.

4.3 Hoewel Aangeslotene, gezien het voorgaande, haar taak als tussenpersoon in dit geval niet vlekkeloos heeft vervuld, brengt dat naar het oordeel van de Commissie niet mee dat zij aansprakelijk is voor renteschade als door Consument gevorderd.

Aangeslotene stelt terecht dat partijen zich voor wat betreft de af te sluiten hypothecaire lening nog in de precontractuele fase bevonden. Er was slechts een offerte. Van een overeenkomst tegen het geoffreerde rentepercentage was geen sprake. Omstandigheden waaraan Consument het vertrouwen zou hebben kunnen ontlene dat zo'n overeenkomst tot stand zou komen – voorwaarde voor schadeplichtigheid bij afgebroken onderhandelingen – zijn niet gebleken. Integendeel: Consument gaf na ontvangst van de offerte aan een overeenkomst met andere inhoud te wensen.

4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij niet-bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.